



# Pour une mobilité durable dans nos villes

La démarche RSE de KONE France 2024

[www.kone.fr](http://www.kone.fr)

Dedicated to  
People Flow™



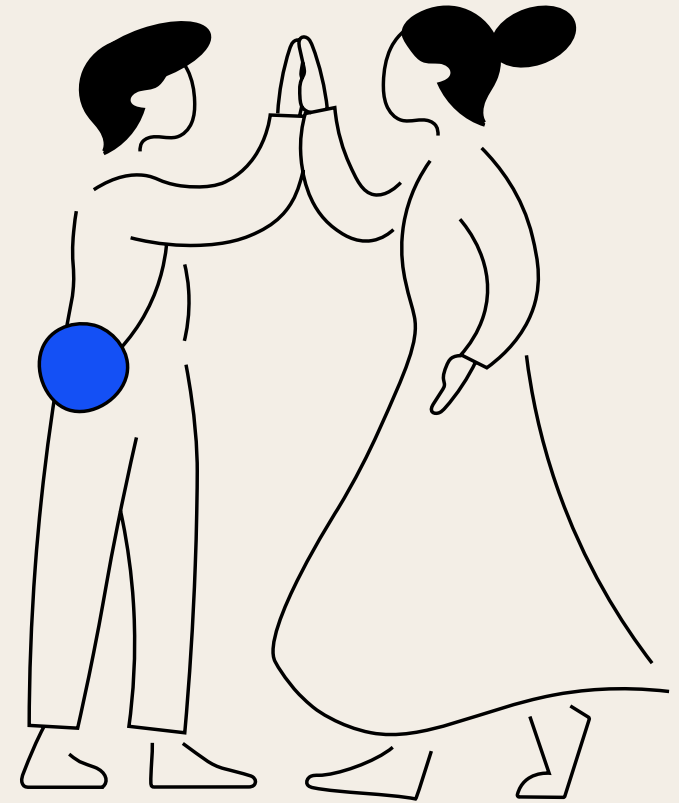
# Sommaire

- 3 Faits marquants 2023
- 4 « Aider les villes à croître durablement »
- 5 La politique RSE de KONE
- 7 Les quatre piliers du reporting
  
- 8 **Fournir l'offre la plus durable**
- 9 Aider nos clients à atteindre leurs objectifs de développement durable
- 10 Utilisation intelligente des matériaux et circularité
- 11 Prolonger la durée de vie des équipements
- 13 Des équipements sûrs et accessibles
  
- 14 **Travailler pour un avenir plus durable**
- 15 Innover pour un avenir meilleur
- 16 Avec la sécurité des données au cœur des priorités
- 17 Notre engagement pour atteindre la neutralité carbone
- 18 Nos actions pour le climat et l'environnement en 2023
  
- 20 **Responsabiliser nos employés et attirer les meilleurs talents**
- 21 Garantir la sécurité de nos collaborateurs
- 22 Assurer le bien-être de nos collaborateurs au quotidien
- 24 Permettre l'épanouissement de toutes et de tous
- 26 Permettre la montée en compétences
  
- 27 **Être une bonne entreprise citoyenne**
- 28 Pratiques commerciales éthiques
- 30 Gestion durable de la chaîne d'approvisionnement



Faits marquants  
2023

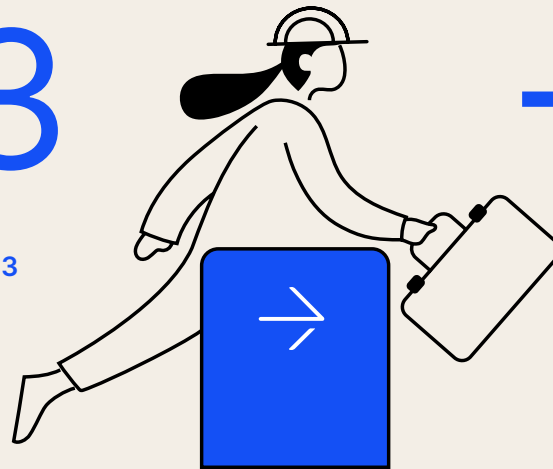
# Top employer France 2024



92% 113

de salariés formés aux politiques  
et procédures éthiques niveau  
France

collaborateurs  
promus en 2023



+59 000 h

de formation dispensées  
en 2023

# « Aider les villes à croître durablement »

Notre monde continue sa transformation vers une urbanisation accrue, se préoccupe de durabilité en raison des bouleversements climatiques et poursuit sa quête de digitalisation.

Dans ce monde en pleine mutation, KONE, acteur majeur de la mobilité dans les villes, accompagne ses clients, ses partenaires, ses collaborateurs pour rendre nos espaces de vie plus durables.

Comme beaucoup d'entreprises, nos activités sont fortement impactées par les perturbations géopolitiques, génératrices d'inflation et de surenchère sur les matières premières et les énergies.

Nous allons à présent entrer dans une nouvelle phase de notre développement à travers la nouvelle stratégie mondiale du groupe KONE, qui sera dévoilée mi-septembre 2024. Les éléments clés tels que l'innovation, l'environnement et la digitalisation seront encore une fois au cœur de nos préoccupations au quotidien et seront accompagnés d'objectifs ambitieux d'ici 2030.

Certifiés ISO 9001 et 14001 depuis 2009, nous nous appuyons sur ces deux piliers pour constamment progresser, notamment en adoptant une démarche Lean.

Cette obligation d'économie vertueuse nécessite de repenser l'adaptabilité des bâtiments. Nos solutions de modernisation, nos appareils neufs à faible empreinte carbone, notre investissement dans l'économie circulaire sont autant d'atouts que nous mettons au service de nos clients pour rendre leurs bâtiments plus « verts ». Nous allons par ailleurs lancer une nouvelle gamme de produits

représentant la 4<sup>e</sup> génération de notre ligne d'ascenseurs MonoSpace® pour la fin d'année 2024. Cette gamme évolutive va permettre à nos clients d'atteindre des niveaux d'économie d'énergie et de connectivité encore plus performants dans tous les secteurs d'activité.

Dans la mise en œuvre de nos solutions, nous cherchons aussi à limiter les ruptures de flux dans le bâtiment en explorant constamment des pistes de productivité sur les chantiers. C'est ainsi que nous avons conçu le KONE JumpLift ou encore le KONE SiteFlow, permettant de prioriser les déplacements d'ouvriers et de matériels durant les phases de construction. Le recours à une maintenance connectée nous permet de réduire notre empreinte carbone car nous optimisons le déplacement de nos techniciens tout en personnalisant les actions d'entretien sur les sites clients. Le renouvellement de notre politique véhicules en 2024, basée sur des études de mobilité et une prise de conscience de tous nos employés pour tendre davantage vers des solutions 100 % électrifiées, va nous permettre de poursuivre la diminution de notre empreinte carbone.

Pour réussir, nous nous appuyons sur des équipes KONE, avec lesquelles nous cultivons la Diversité, l'Équité et l'Inclusion.

Nous prenons soin de nos équipes, de nos clients, de nos partenaires, en ayant une haute exigence en matière de sécurité.

Cette démarche globale nous engage tous.

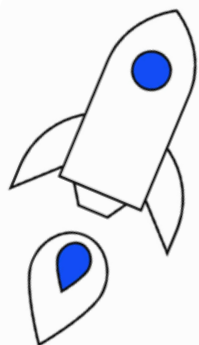
Jérôme Audais,  
Managing Director, KONE France, Belgique,  
Luxembourg





# La politique RSE de KONE

La stratégie RSE de KONE se concentre sur la modernisation des bâtiments existants et la conception de villes durables et résilientes. En analysant les tendances urbaines et les données de déplacement des personnes, KONE identifie deux scénarios extrêmes : un scénario « gris », caractérisé par des villes polluées et inégalitaires, et un scénario « vert », où les villes sont éco-efficientes, connectées et inclusives. Pour éviter le scénario gris, KONE mise sur la rénovation des bâtiments, notamment en modernisant les ascenseurs pour réduire la consommation énergétique jusqu'à 70 % et en favorisant la circularité des matériaux. En Europe, 85 à 95 % des bâtiments actuels existeront encore en 2050, d'où l'importance d'adopter des solutions qui prolongent leur durée de vie et réduisent leur empreinte carbone.



KONE a intégré le développement durable dans ses activités et à tous les niveaux de son organisation.

Il est un participant engagé du Pacte mondial des Nations unies (UN) et de ses dix principes concernant les droits de l'homme, le travail, l'environnement et la lutte contre la corruption, qu'il intègre dans sa stratégie, sa politique et ses procédures. Le développement durable et sa gestion relèvent de la responsabilité du conseil d'administration de KONE et de son Président-Directeur Général. Le comité de développement durable – dont plusieurs membres du conseil d'administration de KONE font partie – est un comité directeur qui se consacre aux questions de développement durable – le climat et l'environnement faisant partie des domaines prioritaires.

Notre direction et nos managers veillent à ce que nos employés connaissent et respectent la législation, les réglementations et les directives opérationnelles internes dans leurs domaines de responsabilité respectifs, et à ce que nos produits et services soient en totale conformité avec tous les codes et normes qui leur sont applicables.

Cette démarche globale nous implique tous : les engagements RSE mobilisent toute la chaîne de valeur, du fournisseur à l'utilisateur.



Succès durable avec nos clients



Dedicated to People Flow™ **KONE**

# La stratégie KONE 2021-2024

MACRO TENDANCES

URBANISATION

DURABILITÉ

TECHNOLOGIE

**KONE**

CIBLES STRATÉGIQUES

- Entreprise où il fait bon travailler
- Clients les plus fidèles
- Croissance plus rapide que le marché
- Meilleur développement financier
- Leader en développement durable

WHERE TO WIN  
Nous sommes leaders dans :

Produits et services stratégiques

Nouvelles solutions à valeur ajoutée pour le client

Des villes intelligentes et durables

L'activité Service en Chine

WAYS TO WIN  
Notre succès est déterminé par :

Collaborateurs autonomes

Renouvellement Marketing et Ventes

Ressources digitales et matérielles de l'entreprise

Lean KONE



CULTURE

SÉCURITÉ  
QUALITÉ  
DURABILITÉ

- PRENDRE SOIN
- CLIENT
- COLLABORATION
- COURAGE

MISSION  
NOTRE MISSION EST D'AMÉLIORER LA MOBILITÉ DANS LES VILLES

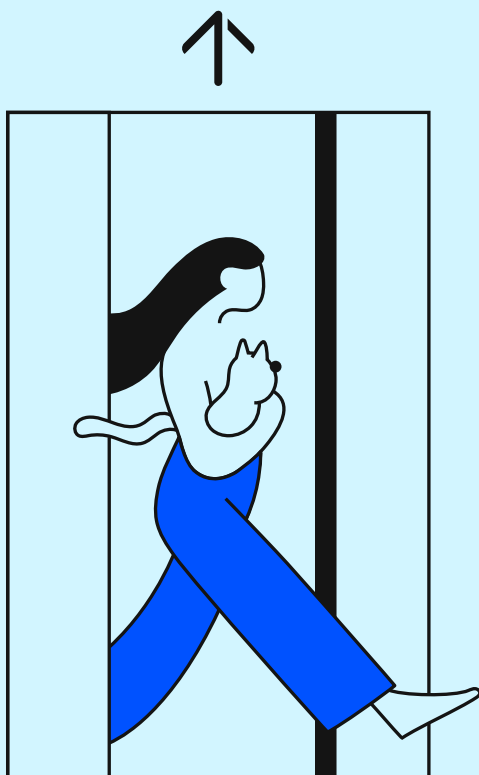
VISION  
NOUS CRÉONS LA MEILLEURE EXPÉRIENCE DE DÉPLACEMENT



# Les quatre piliers du reporting

La démarche RSE de KONE suit les lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI), qui se divise en quatre domaines





## PILIER #01

# FOURNIR L'OFFRE LA PLUS DURABLE



Les solutions d'ascenseurs, escalators, portes automatiques et de modernisation écoresponsables sont au cœur de la réduction des émissions de CO<sub>2</sub> et de la résilience climatique des bâtiments. Chez KONE, nous visons à être le partenaire de confiance pour accompagner nos clients tout au long du cycle de vie de leurs bâtiments et les aider à atteindre leurs objectifs de durabilité. Chaque jour, nous nous efforçons d'offrir une expérience optimale à nos clients et utilisateurs finaux, en plaçant toujours la sécurité au premier plan.



# Aider nos clients à atteindre leurs objectifs de développement durable

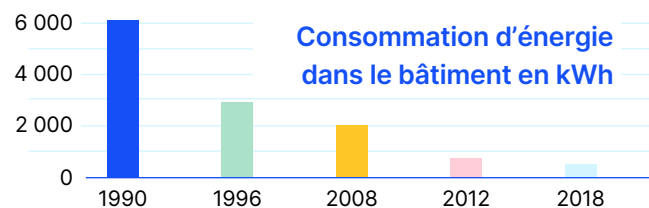
Notre responsabilité environnementale couvre l'ensemble du cycle de vie de nos produits, de leur conception et leur fabrication jusqu'à leur fin de vie. La conception et la construction de bâtiments sains et durables, la réduction de la consommation énergétique sont autant de facteurs qui y contribuent. Notre offre comprend les meilleures solutions éco-efficaces de leur catégorie, des matériaux durables, ainsi que des services qui jettent les bases d'une exploitation de bâtiments à faibles émissions de carbone.

## Une efficacité énergétique inégalée

KONE a été la première entreprise à obtenir la meilleure classification en performance énergétique :

- ISO 25745 : la gamme d'ascenseurs MonoSpace®, MiniSpace™ de KONE est classée A selon la norme ISO 25745 ;
- A+++ : 5 modèles d'escaliers mécaniques et tapis roulants sont notés A+++.

Nous innovons pour proposer à nos clients des solutions éco-efficaces qui consomment moins d'énergie, et qui, depuis 1990, ont permis de réduire la consommation électrique de nos équipements de 90 %, comme :



- **la régénération** : pour l'ensemble des bâtiments et plus spécifiquement les bâtiments de grande hauteur et à fort trafic, l'énergie générée par les ascenseurs est récupérée pour alimenter les parties communes ;
- **le standby mode** : pour l'ensemble des plateformes est disponible un système d'économie d'énergie via l'optimisation des consommations non essentielles lors des périodes de non-utilisation des appareils élévateurs et escaliers mécaniques ;
- **les éclairages LED** : des solutions d'économie d'énergie notable ont été développées, comme les éclairages LED, la signalisation et l'électrification à basse consommation et les options de mise en veille de l'ascenseur lorsqu'il n'est pas utilisé ;
- **KONE EcoDisc** : un changement disruptif du système de traction qui a permis de réduire drastiquement la consommation d'énergie.

## Des équipements respectueux de la santé et de l'environnement

KONE adopte une démarche respectueuse de l'environnement dès la conception de ses produits grâce à :

- l'utilisation d'une énergie verte (100 % renouvelable) ;
- l'utilisation de matériaux recyclés et recyclables ;
- l'optimisation des matériaux pour limiter les déchets ;
- l'utilisation de matériaux à faibles émissions de composés organiques volatils (COV) pour garantir une qualité d'air saine dans les ascenseurs.

## Accompagner nos clients dans l'obtention de certifications

KONE accompagne également ses clients dans l'obtention de différentes certifications environnementales telles que BREEAM, LEED, NF Habitat HQE... :

- par l'intégration de produits éco-conçus éligibles à l'obtention des labels ;
- en fournissant les justificatifs nécessaires à l'obtention des

crédits (déclaration EPD, étude de trafic, rapport de consommation énergétique optimisée pour une consommation énergétique écoresponsable...).

## Répondre aux obligations de la réglementation RE 2020

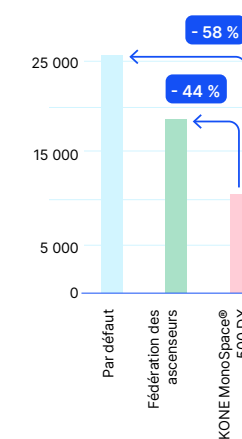
— Tous les permis de construire obtenus après le 1<sup>er</sup> janvier 2022 doivent suivre la réglementation environnementale 2020.

Afin d'être en conformité, les constructeurs doivent désormais utiliser des matériaux permettant de réduire l'impact environnemental, sélectionner des fournisseurs écoresponsables, et déclarer les émissions de CO<sub>2</sub> ainsi que la consommation énergétique des produits et matériaux sur tout leur cycle de vie. KONE accompagne ses clients pour les aider à répondre à toutes ces exigences.

— Les profils environnementaux produits (PEP) pour les ascenseurs KONE MonoSpace® 100, 300 et Monospace® 500 DX sont disponibles sur la base de données INIES. Les PEP d'autres produits de la gamme d'ascenseurs KONE seront mis à disposition courant 2025.

— Nous tenons à la disposition de nos clients des données sur la consommation énergétique des ascenseurs en mode veille.

## Comparaison avec les acteurs du marché



Chiffres clés :

- 58 % d'émissions de gaz à effet de serre sur le cycle de vie complet d'un MonoSpace® 500 DX (selon données fournies par le ministère...).

- < 70 % d'économies d'énergie en modernisant un ascenseur.

L'ascenseur représente 4 % des émissions de CO<sub>2</sub> du bâtiment (analyse de type dynamique, nécessaire au calcul de la RE 2020).

- L'ascenseur représente 7,6 kWh ép/m<sup>2</sup> de la consommation. Lorsqu'on ajoute les solutions de veille KONE, l'ascenseur diminue jusqu'à deux fois la consommation énergétique du bâtiment.

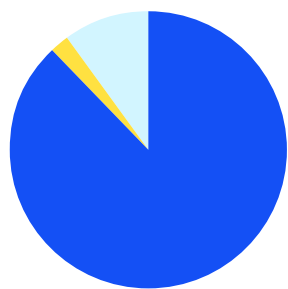
# Utilisation intelligente des matériaux et circularité

En appliquant une politique d'évaluation de ses fournisseurs sur la fourniture de matériaux alternatifs facilement recyclables et en en sélectionnant de nouveaux, KONE a pu réduire de façon significative son empreinte carbone.

## Aller vers des matériaux alternatifs et recyclables

KONE relocalise sa supply chain pour être plus proche du marché français et réduire encore plus son empreinte carbone. Dans le cadre de ce projet, un travail est fait pour sélectionner des fournisseurs capables de fournir des matériaux alternatifs et recyclables, sachant qu'aujourd'hui environ 90 % des composants sont recyclables.

## Potentiel d'utilisation des matériaux après utilisation de l'ascenseur



- Recyclage 88 %
- Valorisation énergétique 2 %
- Mise au rebut 10 %

## Projet France - Pour le réemploi de matériaux démontés

Parce que nous souhaitons mettre en place des circuits de

réemploi de certains composants des ascenseurs et qu'aucun circuit ou plateforme n'existe aujourd'hui dans le domaine des ascenseurs, nous avons décidé d'en créer un et de l'internaliser sur les produits les plus consommateurs de CO<sub>2</sub>.



## Une filière pionnière dans le secteur

Le lancement de cette filière s'inscrit dans la volonté de KONE de systématiser le réemploi en structurant les différentes étapes de son offre « économie circulaire ». Concrètement, la création de cette filière comprend l'identification **des matériaux pouvant être réutilisés lors de la modernisation d'un appareil,**

**le démontage non destructif, le transport de ces matériaux jusqu'à un lieu de stockage ainsi que leur réutilisation par KONE ou leur mise en vente sur une plateforme de revente Prokodis, filiale de KONE, entre professionnels du bâtiment.** Les techniciens KONE ont ainsi été formés aux différentes étapes de ce mode opératoire spécifique.

Un an après le lancement de l'offre « économie circulaire », nous proposons systématiquement à nos clients désireux de moderniser leur ascenseur existant de profiter de cette option pour valoriser certains composants existants que nous pouvons récupérer et en leur communiquant l'économie d'empreinte carbone réalisée.

En nous concentrant ainsi sur les variateurs de fréquence et les cartes électroniques, nous travaillons sur 10 % environ de l'empreinte carbone d'un ascenseur. Notre volonté est

bien entendu d'augmenter ce ratio en élargissant le nombre de composants pouvant bénéficier de l'économie circulaire.

Cette initiative, pionnière chez les ascensoristes, a permis de réduire en un an l'empreinte environnementale et carbone de 177 appareils grâce à leur modernisation.

De plus, pour chaque réutilisation ou revente d'un composant existant, KONE s'engage à financer des projets de reforestation avec son partenaire Reforest'Action. Ainsi, à fin décembre 2025, KONE France aura planté environ 30 000 arbres dans 9 forêts françaises à proximité de ses clients.

# Prolonger la durée de vie des équipements

Les services de maintenance KONE sont disponibles à la fois pour les équipements KONE et pour les équipements fabriqués par d'autres sociétés. L'objectif est d'améliorer la disponibilité des équipements en contribuant à minimiser l'empreinte environnementale de ces derniers.

KONE a été la première société d'ascenseurs et d'escaliers mécaniques à introduire une maintenance d'ascenseur à faible empreinte carbone. L'offre de service de maintenance, KONE Care™ DX, est adaptée aux équipements KONE DX. L'empreinte carbone est réduite grâce à la gamme d'ascenseurs KONE DX, économes en énergie, ainsi qu'à une maintenance intelligente qui s'efforce de réduire les émissions de gaz à effet de serre engendrées par les déplacements sur les sites. KONE compense ces émissions de CO<sub>2</sub> restantes par l'intermédiaire d'organismes tiers.

## Une maintenance efficace et à faible empreinte carbone

KONE a repensé son service de maintenance pour réduire au mieux son empreinte tout en restant efficace. D'abord, en réduisant au minimum les trajets des techniciens :

- en leur allouant des tournées d'ascenseurs le plus proches possible de chez eux ;
- en faisant livrer des pièces de rechange directement dans leur véhicule le soir, pour leur éviter de devoir aller les chercher au dépôt ;
- en responsabilisant chaque technicien sur le taux de pannes moyen de sa tournée avec un objectif constant de réduction.

Ensuite, en équipant nos techniciens de véhicules électriques ou à faibles émissions de carbone. En fonction d'un certain nombre de critères, nos techniciens se déplacent en utilisant soit les transports en commun, soit des vélos électriques ou des scooters électriques, soit, enfin, des voitures électriques ou hybrides.

## Des services digitaux personnalisés pour améliorer la disponibilité et la durée de vie des équipements KONE mais aussi des autres appareils que nous entretenons

À notre maintenance traditionnelle, il est possible d'associer de la maintenance prédictive pour déceler les signes avant-coureurs de pannes, et les traiter avant qu'elles ne se produisent. 30 % à 50 % des pannes peuvent ainsi être évitées.

Il est également possible de combiner la maintenance prédictive avec KONE Intelligent Service sur les ascenseurs DX et de bénéficier de la meilleure disponibilité possible. En effet, KONE Intelligent Service permet d'intervenir à distance sur les ascenseurs, pour permettre à des personnes coincées en cabine de sortir en toute sécurité sans avoir besoin d'attendre l'arrivée d'un technicien sur site.

## Des contrats de maintenance neutres en carbone

Enfin, avec la dernière gamme d'ascenseurs MonoSpace® KONE DX, qui comptent parmi les plus éco-efficaces au monde sur toute leur durée de vie – de leur conception à la maintenance et jusqu'à leur démontage – et qui sont équipés des services de maintenance prédictive 24/7 de KONE, nous proposons de compenser les émissions de carbone restantes. KONE s'est associé à South Pole pour compenser sa consommation de CO<sub>2</sub> et proposer le premier contrat de maintenance neutre en carbone du marché.





### Services de modernisation modulaires

S'agissant de la modernisation d'équipements existants, KONE dispose de 5 leviers pour optimiser la consommation énergétique des solutions de modernisation :

#### 1 Éclairage en gaine éco-efficace

Nous proposons systématiquement des éclairages LED lors de nos modernisations, cela nous permet de réaliser des économies substantielles sur le poste d'éclairage par rapport aux solutions d'éclairage traditionnelles :

- jusqu'à 90 % sur l'éclairage incandescent ;
- jusqu'à 50-60 % sur l'éclairage l'halogène.

#### 2 Les solutions éco-efficaces en cabine

Le poste d'éclairage de la cabine représente entre 40 et 55 % de la consommation d'énergie d'un ascenseur. En proposant des éclairages LED éco-efficaces et des composants avec une durée de vie rallongée, nous réduisons efficacement la consommation d'énergie de nos ascenseurs.

#### 3 Module de régénération d'énergie

Grâce à nos modules de régénération d'énergie, disponibles sur l'ensemble de notre gamme d'ascenseurs, nous récupérons l'énergie perdue, qui est restituée dans les parties communes du bâtiment.

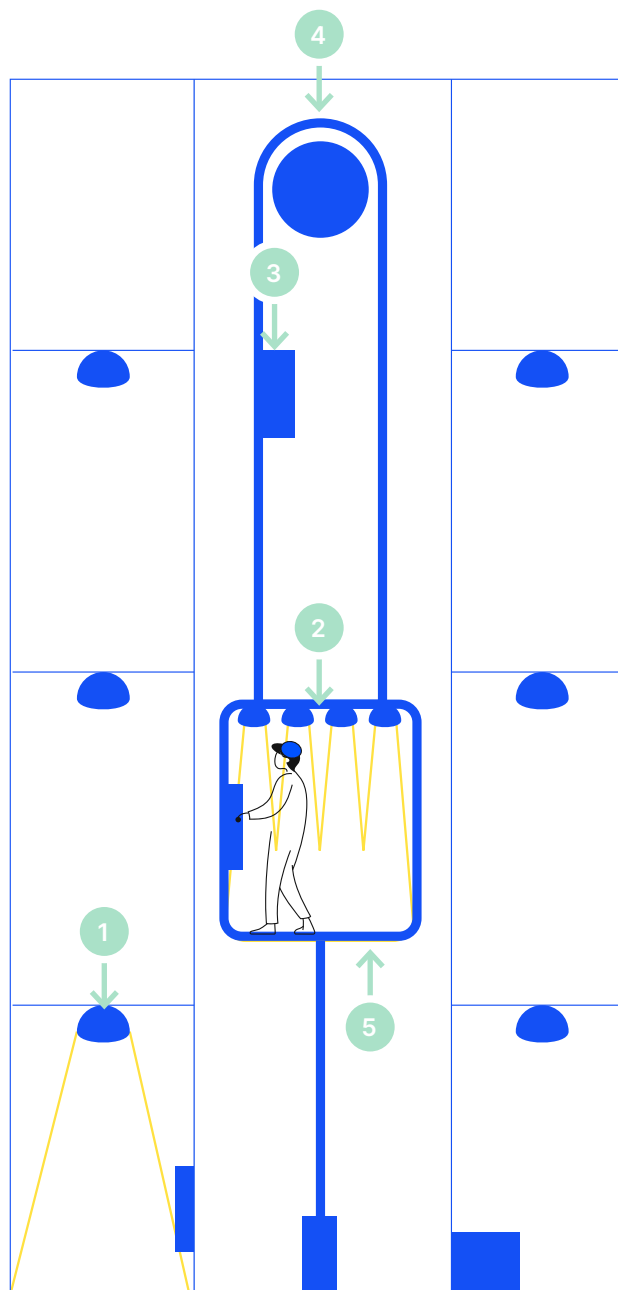
#### 4 Système de traction plus efficace

Nous disposons de technologies de modernisation plus efficaces, adaptées à vos installations :

- Gearless : cette technologie sans engrenage garantit jusqu'à + 70 % d'efficacité face aux solutions de traction avec engrenage ;
- hydraulique : nous proposons des modules de remplacement de l'électrovanne garantissant une réduction de 20 % de la consommation d'énergie, et le remplacement complet des centrales hydrauliques, qui permet de réduire jusqu'à 80 % le besoin d'alimentation électrique de la centrale.

#### 5 Solution de mise en veille d'ascenseur :

Grâce à notre technologie KCE, nous optimisons la consommation d'énergie en mettant systématiquement en veille les ascenseurs lorsqu'ils ne sont pas sollicités par les utilisateurs.



**Modernisation : de la mise à niveau des composants au remplacement complet des équipements.**

Calendrier type



# Des équipements sûrs et accessibles

La sécurité est la priorité absolue chez KONE : nos techniciens y sont sensibilisés quotidiennement. Mais c'est aussi notre leitmotiv pour les utilisateurs de nos produits. De nombreuses démarches sont réalisées à cet effet. Nous n'oublions personne, nos équipements sont accessibles à tous avec des accessoires spécifiques.

## La sécurité est l'affaire de tous

Des milliers de personnes empruntent chaque jour nos ascenseurs, nos escaliers mécaniques et nos portes automatiques. Notre première priorité est leur sécurité.

Nous conservons à l'esprit la sécurité dans tout ce que nous entreprenons, que ce soit en recherche et développement, en fabrication, en installation ou en maintenance.

Nous travaillons afin de développer une culture de la sécurité, que nous animons régulièrement pour garantir au mieux la santé et la sécurité de nos employés, de nos partenaires et de nos clients.

La sensibilisation à la sécurité est constante et s'appuie sur un programme structuré (remontées des situations à risque, audits sécurité, causeries sécurité en équipe technique, animation Semaine de la sécurité).

La sécurité est un effort conjugué qui implique tous les employés sur le terrain comme au bureau, du technicien au Directeur Général.

Nous collaborons avec nos clients pour organiser des campagnes de sensibilisation, afin qu'ils puissent utiliser en toute sécurité leurs équipements en adoptant les bons comportements. Car ils restent responsables de les garder en bonne condition de fonctionnement, soit en signalant tout danger, soit en restant ouverts à toute suggestion technique visant à améliorer la sécurité de l'utilisateur final.

## Les questions d'accessibilité

Le vieillissement de la population implique de trouver des solutions d'accessibilité.

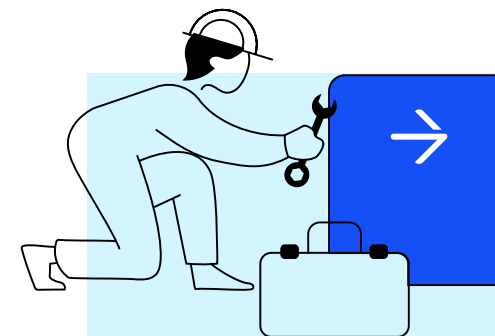
En utilisant des données, des outils de simulation et l'expertise de nos spécialistes, les clients peuvent rapidement voir comment réduire l'affluence et les goulets d'étranglement et ainsi améliorer les déplacements en toute sécurité et commodité dans les bâtiments.

Nos solutions pour ascenseurs peuvent permettre d'accroître la surface cabine et ainsi rendre accessible un lieu qui ne l'était pas pour un fauteuil roulant.

Le passage à des portes palières automatiques à large ouverture avec une cabine bénéficiant d'un iso-nivelage parfait facilite l'accès aux personnes plus fragiles.

Les accessoires cabine comme les miroirs, les mains courantes, les boutons en braille, les info-écrans ou les annonces vocales sont également des éléments qui favorisent l'autonomie.

Enfin, nous co-créons avec nos clients des solutions et services afin de rendre leurs équipements toujours plus accessibles. Ainsi, nos nouvelles générations d'ascenseurs connectés et leurs fonctionnalités, grâce aux API KONE, s'intègrent facilement aux applications ou au système de gestion des bâtiments de nos clients.

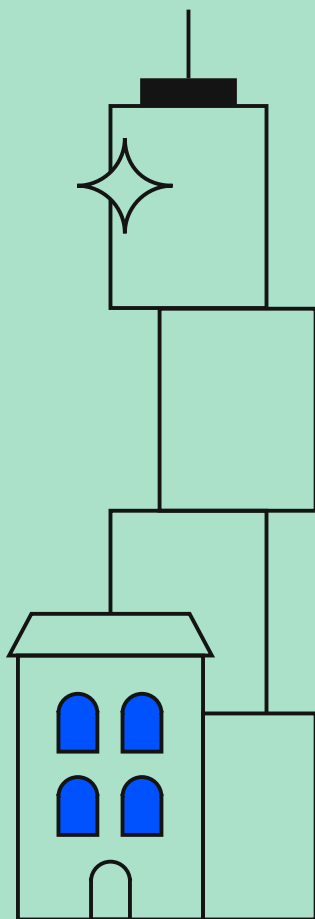


## 3 façons d'améliorer la sécurité :

- la présence d'une alarme et d'un système de communication avec batterie pour appeler à l'aide en cas de besoin ;
- des portes palières et cabine automatiques pour réduire les risques d'accidents et améliorer l'accessibilité ;
- un éclairage adapté pour prévenir les accidents et conférer un sentiment de sécurité.

## 3 façons d'améliorer l'accessibilité :

- agrandir l'espace à l'intérieur des équipements et installer des portes à l'ouverture plus large ;
- des signaux sonores pour les sourds et malentendants et en braille pour les malvoyants ;
- des accessoires tels que les mains courantes ou les miroirs, qui amènent un support et améliorent la visibilité.



## PILIER #02

# TRAVAILLER POUR UN AVENIR PLUS DURABLE



Les bâtiments représentent une part significative de la consommation énergétique mondiale et des émissions de gaz à effet de serre. Pour KONE, l'engagement envers le développement durable, en ligne avec le Pacte mondial des Nations unies, est à la fois une source d'innovation et un atout stratégique. Nous créons une valeur unique en collaborant avec nos clients et nos partenaires, en utilisant des données pour orienter nos actions. Nous nous engageons également à améliorer en permanence nos propres opérations pour réduire notre impact environnemental et contribuer à un avenir plus durable.



# Innover pour un avenir meilleur

Pour répondre aux enjeux de la ville durable et intelligente, mais aussi aux nouveaux besoins de ses clients, KONE développe depuis quelques années de nombreuses éco-innovations grâce à ses huit centres de recherche et développement.

## Approche collaborative

Au-delà de l'analyse des tendances, nous nous appuyons sur les enquêtes de satisfaction client pour identifier les axes d'amélioration et les innovations de demain.

Nous nous concentrons sur le développement de solutions intelligentes et durables qui s'adaptent aux besoins futurs en tenant compte en priorité des retours de nos clients, de nos partenaires, des utilisateurs de nos équipements et des données recueillies à partir des équipements que nous entretenons.

Avec notre écosystème de partenaires, notre objectif est de répondre aux divers besoins de nos clients en offrant des services innovants. Ainsi, grâce à de nouveaux services, les ascenseurs peuvent s'intégrer encore davantage aux bâtiments intelligents en créant une expérience de déplacement unique pour les utilisateurs et en optimisant de façon personnalisée la gestion du flux de personnes dans l'ensemble du bâtiment.

C'est ainsi que nous avons collaboré avec Intratone, fabricant français de contrôle d'accès et platine de rue GSM. En effet, à partir des API KONE, l'utilisateur est capable de déclencher également un appel d'ascenseur depuis son badge d'accès à sa résidence. Les usagers peuvent également recevoir à distance l'information de la disponibilité de l'ascenseur sur l'application Intratone.

Cette nouvelle offre, très appréciée du marché résidentiel privé et public, se développe progressivement dans toute la France. Elle facilite en effet la vie des personnes à mobilité réduite et le maintien à domicile des personnes âgées, et donc la durabilité de leur logement.



# Avec la sécurité des données au cœur des priorités

Parce qu'il ne peut y avoir de futur à la fois durable et intelligent sans une protection garantie des données, KONE inscrit dans ses priorités sa politique de cybersécurité.



## Une priorité pour tous

La cybersécurité est un processus holistique qui englobe à la fois la sécurité, la confidentialité dès la conception, la sensibilisation et la culture, mais aussi la détection et la réponse aux incidents de sécurité. Dans un monde de plus en plus connecté, la cybersécurité devient un enjeu majeur, et elle est d'autant plus importante pour KONE, acteur de la ville durable et intelligente. Ainsi, KONE a pris divers engagements pour renforcer tant sa protection que celle de ses clients.

Nous avons ainsi renforcé nos équipes, nous nous sommes associés à des experts en cybersécurité et avons sensibilisé nos fournisseurs à notre démarche.

Nous intégrons dès la conception de nos solutions numériques la cybersécurité et la protection de la vie privée, afin de pouvoir les mettre à jour tout au long de leur cycle de vie.

Nous formons, par ailleurs, nos collaborateurs à reconnaître et combattre les menaces par des simulations et des exercices.

Pour mesurer son niveau de maturité en matière de cybersécurité, KONE s'appuie sur l'Institut national des normes et de la technologie (NIST). Par ailleurs, nous nous sommes assurés que nos solutions connectées sont conformes aux normes ISO 27001 et IEC 62443.

## Protéger les données personnelles

En sécurisant nos systèmes informatiques, notre politique de cybersécurité veille également sur les données personnelles. KONE s'engage à protéger le droit à la confidentialité des données de ses clients mais aussi des utilisateurs de ses solutions et de ses collaborateurs. Nous sommes ainsi en conformité avec les exigences de la législation en matière de cybersécurité et de protection des données, comme le Règlement général sur la protection des données (RGPD) l'impose.

- Nos solutions ne collectent que les données utiles à leur fonctionnement et nous supprimons les données d'identification lorsqu'elles ne sont plus nécessaires.
- Nous nous efforçons, par ailleurs, de traiter les données personnelles sous forme pseudonyme ou anonyme lorsque cela est possible et de conditionner leur accès en fonction du besoin. Enfin, KONE n'utilise que des fournisseurs de confiance et crypte les données personnelles pour sécuriser leur transit.



## Les ascenseurs connectés KONE DX

Désormais, nos ascenseurs de la nouvelle gamme DX sont livrés avec connectivité « de série ». Grâce à la plateforme digitale KONE, ils peuvent être connectés à un ensemble de services digitaux : des services natifs KONE, les applications de nos clients ou encore des applications partenaires. La cybersécurité et la protection des données font partie intégrante de ces solutions connectées. La sécurité est assurée de bout en bout par plusieurs couches de contrôles (y compris au niveau de l'accès à tous les composants) et une transmission sécurisée des données ainsi que des mises à jour régulières des logiciels.

# Notre engagement pour atteindre la neutralité carbone

## Atteindre la neutralité carbone d'ici 2030

KONE s'est fixé comme objectif d'atteindre la neutralité carbone en 2030. Pour y parvenir, l'entreprise s'est engagée à réduire de 50 % les émissions de gaz à effet de serre (GES) liées à ses propres activités d'ici 2030 par rapport à leur niveau de 2018 (Scopes 1 et 2). Cet engagement inclut à la fois les émissions directes qui proviennent des véhicules de l'entreprise (Scope 1) et les émissions indirectes associées à la consommation d'énergie, notamment à travers l'achat d'électricité (Scope 2).

De plus, KONE vise à diminuer de 40 % les émissions associées aux matériaux employés et à la consommation d'énergie de ses produits (Scope 3) d'ici 2030, par rapport au niveau de 2018. Cela concerne l'énergie consommée tout au long de la vie de chaque équipement, sur la même période de référence, pour chaque produit commandé. Nos initiatives et nos actions pour atteindre cet objectif contribuent également à aider nos clients à réduire leur propre empreinte carbone.

KONE France se distingue comme l'un des pays les plus engagés dans la décarbonation. Un critère de choix pour nos clients dans l'atteinte de leurs objectifs de bâtiments durables. En effet, nous leur fournissons des équipements à faible empreinte carbone, renforçant ainsi notre position sur le marché français. Nous avons déjà mis en place de nombreuses solutions pour réduire l'impact carbone de nos opérations. Parmi les principaux leviers que nous activons, que ce soit simultanément ou par étapes, nous avons pris des engagements en faveur de la décarbonation de notre flotte de véhicules, de nos bâtiments et de nos activités de services. Ces actions concrètes visent à diminuer nos émissions de carbone sur l'ensemble de nos 3 Scopes. Grâce, notamment, à l'adoption de nouvelles sources d'énergie pour nos bâtiments et à l'amélioration de l'efficacité énergétique de nos produits, nous réalisons des économies significatives. Aujourd'hui, tous

nos bâtiments bénéficient d'un contrat d'approvisionnement en énergie électrique avec garantie d'origine 100 % renouvelable, affirmant ainsi notre engagement en faveur d'un avenir plus durable.

En parallèle à nos efforts de réduction des émissions de gaz à effet de serre, nous avons travaillé sur d'autres initiatives afin de minimiser notre impact sur l'environnement. En 2022, nous avons déployé des programmes de sensibilisation et de formation au recyclage et à la gestion des déchets à l'attention de nos employés, dans l'objectif d'optimiser le tri et la valorisation de nos déchets.

Nous poursuivons également nos actions visant à fournir des solutions plus durables, principalement dans le domaine de l'économie circulaire, et à collaborer avec nos partenaires pour limiter la production de déchets et notre impact sur l'environnement.

## Une performance à long terme alignée avec l'Accord de Paris

En 2023, KONE a été une fois de plus reconnu par le CDP pour ses actions ciblées de réduction des émissions de carbone, d'atténuation des risques climatiques, et pour le développement d'une économie bas carbone. KONE a de nouveau obtenu une place dans la prestigieuse liste A du CDP, signifiant que nous sommes évalués et classés parmi un petit nombre d'entreprises les plus performantes.

C'est la marque de notre engagement à long terme en faveur de l'environnement et de la durabilité.

KONE est évalué par le CDP depuis 2009 et a reçu une note de leadership de A ou A- pendant onze années consécutives.

KONE a reçu une médaille d'or EcoVadis pour sa performance RSE en matière de durabilité, après une évaluation couvrant

les thématiques environnementales, de droits du travail et de l'homme, d'éthique et d'approvisionnement durable. Cela place KONE dans les 3 % d'entreprises les mieux notées parmi toutes les entreprises évaluées.

De plus, KONE a été classé 19<sup>e</sup> parmi les 100 entreprises les plus durables au monde par le magazine *Corporate Knights* en 2023. Le classement annuel « Global 100 » met au premier plan les entreprises ayant le plus haut niveau d'engagement et de performance en matière de durabilité.

Par ailleurs, KONE France s'engage pleinement à respecter les lignes directrices du Groupe et à adopter une trajectoire compatible avec l'objectif de limiter le réchauffement climatique à 1,5 °C, conformément aux ambitions de l'Accord de Paris de 2015. Dans ce scénario, les actions d'atténuation du changement climatique visées sont fortes, et les objectifs de l'Accord de Paris devront être atteints.

Les réglementations actuelles sont ambitieuses et s'inscrivent dans un cadre global visant à établir une économie à faibles émissions de carbone. L'accent est mis sur la demande de solutions durables et résilientes pour lutter contre le changement climatique, en promouvant une transition vers les énergies renouvelables et l'électrification, ainsi qu'en accentuant l'importance de l'efficacité énergétique. Cette dynamique crée d'importantes opportunités pour KONE.

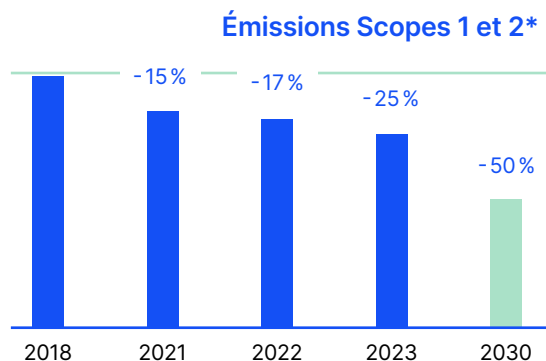


# Nos actions pour le climat et l'environnement en 2023

En 2023, nous avons de nouveau bien progressé en ce qui concerne nos objectifs ambitieux de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES).

## Vers l'atteinte de nos opérations neutres en carbone d'ici 2030

En 2023, grâce à nos efforts continus, nous avons été en mesure de réduire nos émissions de Scopes 1 et 2 de 25 % par rapport à 2018, soit plus que l'objectif de réduction que nous visions, qui était de 17 % (GRI 305-5).



\* Comparé à 2018, référence SBTi.

Ces réductions résultent principalement de l'amélioration systématique de l'efficacité énergétique de nos sites et de l'augmentation de la proportion de l'électricité produite à partir de sources renouvelables pour l'ensemble de nos installations.

Nous avons également entrepris la transformation de notre flotte de véhicules en optant pour des modèles à faibles émissions.

## Unités de fabrication neutres en carbone

De plus, KONE est devenu en 2023 le premier du secteur des ascensoristes et des escaliers mécaniques à atteindre des unités de fabrication neutres en carbone à l'échelle mondiale. Cela a été l'un de nos objectifs ambitieux en matière de durabilité, que nous avons atteint avec 18 mois d'avance sur le calendrier défini.

KONE compte dix unités de production réparties dans sept pays à travers le monde. Tous les sites ont travaillé activement à la réduction de leurs propres émissions de gaz à effet de serre et ont atteint une réduction de leurs émissions de Scopes 1 et 2 de 81 % à la fin de l'année 2023, par rapport à 2018.

Ces résultats ont été obtenus grâce à des investissements dans :

- l'efficacité énergétique et l'automatisation ;
- l'énergie renouvelable utilisée pour le fonctionnement des usines, des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation ;
- la transition vers des véhicules électriques pour ceux étant associés à la production.

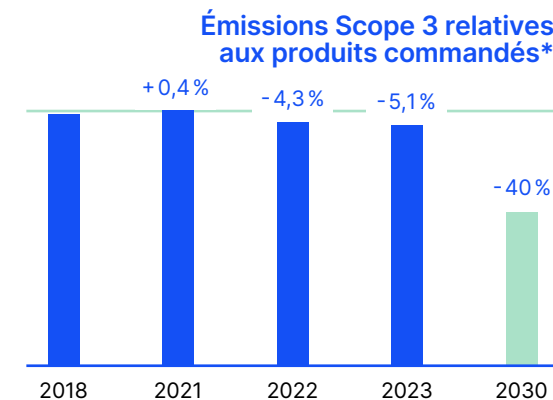
Nous avons également installé des panneaux solaires dans neuf unités de fabrication sur dix et deux unités de fabrication ont opté pour une alimentation énergétique issue du réseau de chauffage urbain.

En France, l'ensemble de nos bâtiments bénéficie, depuis fin 2023, d'un contrat de fourniture d'électricité certifiée (grâce au mécanisme des garanties d'origine) 100 % renouvelable par notre fournisseur d'énergie.

De plus, nous sensibilisons également nos collaborateurs à l'importance de faire des économies d'énergie en pratiquant l'écoconduite et en appliquant les écogestes au quotidien.

## Réduction des émissions par produit commandé

Une autre avancée significative concerne les actions entreprises pour améliorer l'efficacité énergétique de nos produits et de nos processus de production (Scope 3).



\* Comprend les émissions liées aux matériaux de nos produits (biens et services achetés) et à la consommation d'énergie tout au long de la durée de vie (utilisation des produits vendus), par rapport à 2018, base de référence du SBTi.

Nos émissions par produit commandé ont diminué de 0,8 % par rapport à 2022 (68,3 tCO<sub>2</sub>e/commande) et de 5,1 % par rapport à 2018 (71,4 tCO<sub>2</sub>e/commande) (GRI 305-5).

L'un des principaux facteurs contributifs de la réduction de cette empreinte carbone est l'utilisation de systèmes d'électrification économes en énergie et de moteurs régénératifs à haut rendement énergétique dans les ascenseurs. Ces technologies permettent de diminuer la consommation d'énergie dans les ascenseurs et de récupérer une partie de l'énergie utilisée lors de la descente de la cabine.

Cela permet non seulement de diminuer la quantité d'énergie nécessaire pour faire fonctionner les ascenseurs, mais également de réduire les émissions de gaz à effet de serre associées à la production d'électricité.

### Limiter l'impact de la flotte automobile et optimiser les déplacements

Notre parc automobile représente environ 90 % de nos émissions de GES (Scopes 1 et 2 en 2023). L'empreinte carbone totale de la flotte de véhicules de KONE a diminué de 1 % par rapport à 2022. Pour atteindre la neutralité carbone pour nos opérations d'ici 2030 et réduire significativement notre empreinte carbone liée aux déplacements, nous nous engageons chaque année à augmenter la part de véhicules électriques dans notre flotte de véhicules de service et de voitures de fonction.

De plus, afin de réduire davantage nos émissions de GES, nous travaillons avec nos partenaires pour explorer d'autres solutions de mobilité plus durable.

En 2022 et 2023, nous avons mis en place en région parisienne un programme pilote d'accompagnement de nos collaborateurs pour choisir des modes de transport plus durables. Nous intégrons les véhicules électrifiés dans les politiques automobiles locales, encourageons nos employés à utiliser des véhicules à faibles émissions et fournissons des points de recharge. Et d'une manière générale, nous les encourageons à opter pour des modes de transport alternatifs, tels que le covoiturage, les transports en commun, et la possibilité d'utiliser des vélos ou scooters électriques.

À fin 2023, en France, la part de véhicules bas carbone dans notre parc automobile a été portée à 11 %, témoignant ainsi de notre engagement envers la transition énergétique et la réduction de notre empreinte carbone.

### Optimiser le recyclage et la valorisation des matériaux, minimiser les déchets

Le groupe KONE s'engage à promouvoir une utilisation efficace des ressources et à favoriser la circularité dans l'ensemble de ses opérations et sa chaîne d'approvisionnement en collaboration avec ses fournisseurs. Pour encourager une production responsable, nous mettons l'accent sur l'utilisation intelligente des ressources et le recyclage des matériaux utilisés, par exemple :

- optimiser l'utilisation des matériaux de fabrication

grâce à la robotique et à l'automatisation ;

- limiter, valoriser et recycler les déchets dans la mesure du possible ;

- réduire et réutiliser les matériaux d'emballage.

Dans le cadre de nos activités quotidiennes et de logistique, une grande partie des colis qui circulent entre nos unités de fabrication et nos fournisseurs sont réutilisables ou recyclables. KONE France a une gestion globale des déchets orientée sur les meilleures pratiques existantes dans ce domaine. Notre objectif premier est de prévenir ou de minimiser la production de déchets, ou, lorsque celle-ci ne peut être évitée, de réutiliser et recycler. Nous réalisons le suivi régulier du traitement des déchets afin de minimiser notre empreinte environnementale, notre objectif à long terme étant de parvenir à 0 % de déchets enfouis d'ici 2030.

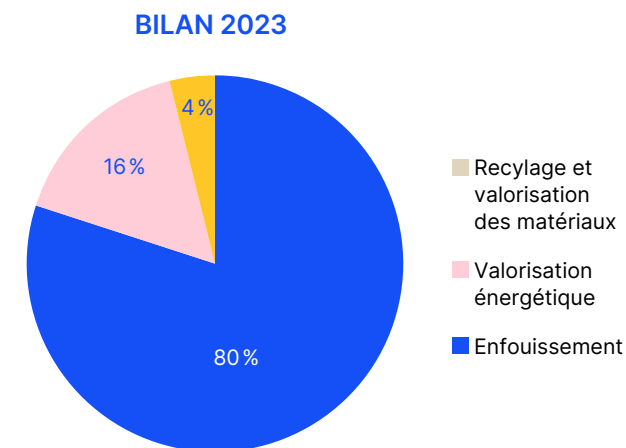
Depuis 2022, nous encourageons les collaborateurs à participer à la démarche de durabilité. Pour cela, nous avons mis en place un programme en lien direct avec les différentes initiatives durables de l'entreprise pour faciliter le réemploi ou le recyclage des matériaux sur nos sites et nos chantiers. Ainsi, nos collaborateurs sont invités à suivre des formations sur la gestion des déchets reposant sur des supports clés en main : modules d'e-learning, ateliers animés en présentiel, fiches pratiques, consignes, affichages pour mieux trier et valoriser les déchets.

Lorsque la production de déchets ne peut être évitée, nous mettons l'accent sur la réutilisation et le recyclage. Pour répondre à ses obligations de recyclage et de valorisation des produits en fin de vie, KONE France a fait le choix en 2023 de s'engager avec VALOBAT, éco-organisme du bâtiment, pour la gestion des déchets de chantier (PMCB). Nos objectifs : utiliser la solution Valodépôt et les points de reprise des déchets « autour de nous », étendre ce service au réseau national chez KONE France afin de maximiser la circularité des matériaux et ainsi adopter des pratiques plus durables.

Par conséquent, en 2023, la proportion de déchets recyclés et valorisés (valorisation matière) n'a cessé de progresser, elle représente actuellement plus de 80 % du total des déchets générés par KONE France. Seuls 4 % (13 % en 2022) sont mis en enfouissement. Le reste, les déchets en mélange, part en valorisation énergétique.

Atteindre plus de 80 % de déchets recyclés et valorisés en 2023 montre un engagement fort envers la durabilité et la réduction de l'impact environnemental. C'est un excellent progrès en matière de gestion des déchets pour KONE France.

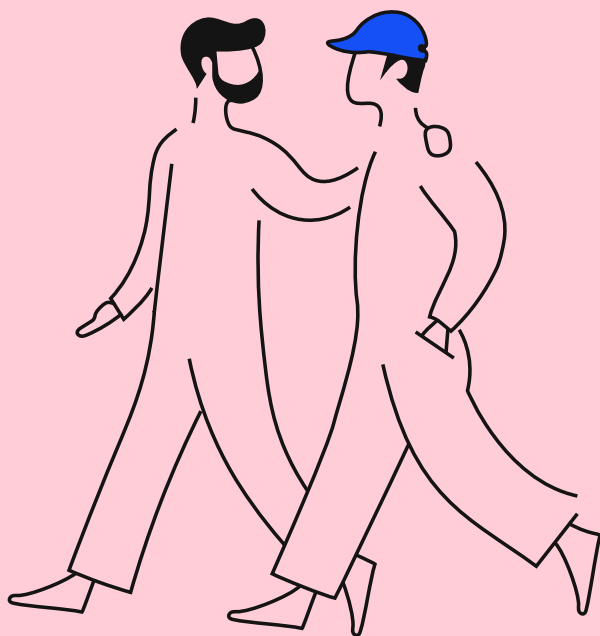
**Recyclage et gestion des matériaux des équipements en fin de vie** : nous atteignons actuellement 80 % de recyclage par rapport aux 90 % de matériaux constituant les équipements KONE et pouvant être recyclés.



### Optimiser notre consommation d'eau, déjà à un niveau minimal

Chez KONE France, bien que l'eau soit principalement utilisée à des fins sanitaires, nous réalisons le suivi régulier de notre consommation et en minimisons son utilisation. L'eau utilisée par KONE provient principalement de l'approvisionnement en eau municipale, et les eaux usées sont rejetées dans les systèmes municipaux de traitement des eaux usées qui respectent les réglementations locales.

Notre objectif à long terme (2030) et notre objectif annuel en matière d'efficacité et d'approvisionnement en eau visent à maintenir la consommation d'eau au minimum et à utiliser principalement des sources d'eau municipales.



## PILIER #03

# RESPONSABILISER NOS EMPLOYÉS ET ATTIRER LES MEILLEURS TALENTS



Chez KONE, nous mettons tout en œuvre pour améliorer quotidiennement la qualité de vie au travail de nos équipes et pour que chacun se sente bien dans ses missions. Notre stratégie d'entreprise vise, d'une part, à nous assurer que la sécurité est la priorité de tous pour garantir un environnement 100 % sûr – ceci est essentiel au regard de nos métiers – et, d'autre part, à offrir un environnement de travail agréable pour nos collaborateurs, afin de favoriser une culture collaborative où chacun peut se sentir engagé tout en développant ses compétences. L'inclusion est pour nous un levier de performance essentiel.

À cet effet, nous poursuivons notre engagement en matière de diversité, d'équité et d'inclusion.

Dans le cadre de nos processus, nous veillons à ce que l'égalité des chances et l'équité puissent être systématiquement préservées. Nous sommes en effet convaincus que les différences sont une richesse et qu'elles permettent d'être collectivement plus forts. À travers nos politiques, nous recherchons l'inclusion et l'intégration de nos collaborateurs qui viennent de cultures et d'horizons différents, afin qu'ils puissent se sentir pleinement eux-mêmes.

Cette philosophie est d'ailleurs illustrée par notre devise : « Restez unique en votre genre ».



# Garantir la sécurité de nos collaborateurs

La sécurité des usagers de nos produits passe par celle de nos collaborateurs. Des process clairs, des formations continues dans nos centres techniques et une sensibilisation constante sont les piliers de nos actions et garantissent une amélioration de notre culture d'entreprise dédiée à la santé et à la sécurité.

## Gestion de la sécurité sur le lieu de travail

Dès leur entrée dans l'entreprise, les collaborateurs de KONE France reçoivent une formation sur les règles fondamentales en matière de santé et de sécurité au travail : il s'agit de la démarche « KONE Way for Safety » (KONE Way pour la sécurité). Cette formation est obligatoire.

Les collaborateurs sont également invités à signaler les situations à risque et à partager leurs bonnes pratiques en matière de prévention. Chaque mois, au sein de nos filières techniques, des réunions d'information et d'échange sont organisées entre nos équipes de terrain et leurs responsables. Au travers de ces réunions, les responsables sont chargés de vérifier le respect des politiques et des méthodes de travail définies par KONE. Ils sont en charge du contrôle de l'état des outils, des équipements de protection individuelle.

Dans le cadre de ces réunions, les indicateurs de suivi (incidents, jours d'arrêt, etc.) sont portés à la connaissance de tous, dans une dynamique de sensibilisation, afin d'identifier collectivement des mesures correctives le cas échéant.

KONE France travaille également en étroite collaboration avec



ses clients et utilisateurs, pour assurer la sécurité de ses collaborateurs et usagers sur tous les lieux d'intervention.

## Notre performance en matière de sécurité

Tout technicien entrant ne peut travailler sur une installation sans avoir reçu au préalable un accueil sécurité dans notre centre de formation de Trappes. Outre l'habilitation électrique, il apprendra les gestes et postures pour prévenir tout risque d'accident ultérieur.

Dans les formations qu'il recevra par la suite, la sécurité est systématiquement abordée au travers des méthodes par l'utilisation des bons équipements de protection individuelle et collective et par les outillages adéquats.

Nos collaborateurs sont sensibilisés à la sécurité par des animations mensuelles, par des remontées de situations à risque qui seront commentées en équipe, par des messages de prévention réguliers (canicule, risques routiers).

Les indicateurs d'accidentologie et les causes d'accidents sont largement diffusés afin que chacun soit sensibilisé.

## Améliorer notre performance

L'encadrement contribue à cette culture santé et sécurité en se rendant régulièrement sur le terrain pour faire grandir les collaborateurs sur l'identification des situations à risque et en échangeant avec bienveillance.

Chaque manager a un objectif de réalisation de visites terrain et de participation aux Kozeri mensuelles sécurité, du comité de direction jusqu'au superviseur.

Les visites terrain ne sont pas réalisées qu'avec nos techniciens mais aussi avec nos sous-traitants, car nous devons veiller à ce qu'ils respectent les mêmes standards de sécurité que nos propres équipes, et nous le comptabilisons (4 213 visites en 2023).

De même, afin d'intégrer nos clients dans cette culture sécurité, nous encourageons nos équipes à réaliser leur Kozeri mensuelle chez nos clients, et nous le mesurons.

Nous avons mis en place un programme de prévention du risque routier pour les collaborateurs véhiculés, qui vise à leur faire comprendre les causes majeures de notre accidentologie et à les éclairer sur leur évitabilité.

Notre programme de santé-sécurité est basé sur une amélioration continue.

Nous apportons une attention particulière à la sensibilisation à la sécurité.

- En 2023, nous avons dépassé l'objectif de notre programme sécurité de 134 %.
- Personnes ayant suivi une formation à la sécurité : 2 576.

## Gestion de la sécurité auprès de nos sous-traitants

Nous devons veiller à ce que nos sous-traitants respectent les mêmes standards de sécurité que nos propres équipes et nous le comptabilisons.

En plus de la conformité administrative documentaire, tout nouveau sous-traitant sera audité lors de sa première intervention afin de s'assurer de son niveau en matière de sécurité. Puis, régulièrement, des visites terrain sont menées et documentées pour assurer un suivi dans le temps (1 310 visites en 2023).

De même, nous nous efforçons d'encourager nos sous-traitants à réaliser leurs propres audits sécurité, à mettre en place leur propre méthode de remontée des risques afin d'améliorer leurs performances en matière de sécurité.

# Assurer le bien-être de nos collaborateurs au quotidien

Le bien-être au travail n'est pas un vain mot pour KONE. Nos engagements en la matière et leur application nous permettent d'être certifiés chaque année. Tout comme nous sommes en pointe sur l'accessibilité de nos produits pour les utilisateurs, nous souhaitons l'être pour nos collaborateurs en situation de handicap.



## Façonner une entreprise où l'on se sent bien

Le bien-être au travail des collaborateurs est un pilier essentiel de la stratégie de KONE France. Notre priorité est d'assurer à chacun un traitement juste et équitable tout en proposant un environnement de travail sain et sûr.

Nous sommes engagés dans l'égalité des chances et nous veillons à offrir à nos collaborateurs un lieu de travail où les agissements déviants, tels que la discrimination, le harcèlement ou les violences, ne sont pas tolérés. Ces engagements sont un des axes majeurs de notre stratégie diversité, équité et inclusion et sont repris dans notre accord d'entreprise portant sur la diversité, l'équité et l'inclusion, signé le 6 juin 2024, pour une durée de quatre ans, avec la majorité de nos organisations syndicales représentatives.

En parallèle, nous mettons en œuvre des actions de sensibilisation afin de donner à nos collaborateurs tous les outils dont ils ont besoin pour se sentir bien et participer à rendre le lieu de travail toujours plus accueillant. La dernière action en date est un webinaire sur l'autocensure et les croyances limitantes, auquel plus de 200 collaborateurs KONE ont participé. Le but de cette conférence était de prendre conscience des croyances que nous pouvons tous avoir et des limites que nous nous imposons à nous-mêmes, dans l'objectif de mieux les identifier et de pouvoir ainsi les déconstruire et oser.

Nous sommes en train de construire un e-learning portant sur les biais, stéréotypes et micro-agressions afin de permettre à chacun de disposer des outils pour les identifier, mais

également de savoir comment s'exprimer et réagir face à ces comportements.

Notre objectif est d'atteindre un équilibre entre la qualité de vie au travail, la performance individuelle et collective ainsi que la qualité de service délivrée à nos clients, au travers de :

- la préservation de la santé au travail des collaborateurs ;
- l'amélioration de leurs conditions et relations de travail ;
- une meilleure conciliation vie professionnelle et vie personnelle, dont notamment la parentalité.

Nous veillons également au confort de nos collaborateurs aussi bien dans nos locaux (espaces ouverts favorisant l'interaction, intervention d'un ergonome...) que dans nos véhicules (technologie Stop&Start, radars de recul...), ainsi que dans

l'organisation du travail. Plus spécifiquement, nous sommes soucieux d'offrir des conditions de travail adaptées à nos collaborateurs en situation de handicap, en mettant en place tous les aménagements du temps de travail, du poste de travail et de l'organisation du travail nécessaires pour leur permettre de bénéficier d'un niveau de confort optimal.

### Unis autour des mêmes valeurs

Nous sommes animés par la sécurité, la qualité, la durabilité et les valeurs KONE – prendre soin, le client, la collaboration et le courage – qui, ensemble, forment une base solide pour notre culture d'entreprise. Elles sont ancrées dans la façon dont chacun d'entre nous collabore, dont nous voyons et influençons le monde, et dont nous donnons vie à notre culture et à nos valeurs.

En 2023 et 2024, nous avons continué à développer la culture de KONE pour qu'elle soutienne nos objectifs stratégiques. Nous nous sommes concentrés sur l'intégration du développement culturel dans les processus existants et les activités de transformation, à savoir le parcours des collaborateurs, les programmes et le développement du leadership.

Chez KONE, nous pensons que l'engagement des collaborateurs peut être renforcé par une communication et un dialogue honnêtes, ouverts et opportuns sur notre culture, nos valeurs, nos objectifs et notre orientation stratégique.

Nous encourageons le dialogue avec nos collaborateurs et favorisons la collaboration. Les canaux de communication et de collaboration internes de KONE servent à la fois de canal pour les dernières actualités et les événements, et de plateforme pour le travail d'équipe virtuel. Les dernières mises à jour de KONE sont également partagées régulièrement par le biais de diverses lettres d'information et, notamment, lors de sessions trimestrielles de questions-réponses avec le PDG. Notre webcast sur les résultats financiers trimestriels constitue une autre source d'information, au cours de laquelle nos collaborateurs peuvent poser des questions en temps réel via la fonction de chat. Enfin, des événements de sensibilisation sont organisés régulièrement au cours de l'année pour aborder des sujets en lien avec la diversité, l'équité et l'inclusion (DE&I) et s'assurer que tous nos collaborateurs bénéficient des clés pour faire de KONE une entreprise

accueillante dans laquelle chacun se sent bien et à sa place. Depuis 2007, une enquête mondiale sur l'engagement des salariés (Pulse) est déployée tous les deux ans au sein de la société KONE, avec l'objectif à terme de la mener chaque année. Il s'agit d'un canal de dialogue important et d'un instrument de mesure de l'engagement des collaborateurs. L'enquête est totalement anonyme et confiée à un prestataire certifié externe à l'entreprise, afin de garantir la liberté d'expression de chaque collaborateur, et nous permet d'obtenir des informations sur l'engagement, l'expérience par rapport aux attentes, l'intention de rester, le bien-être et l'expérience d'inclusion de nos collaborateurs, entre autres.

La dernière enquête mondiale d'engagement Pulse a eu lieu en mai 2024, et chacun a été encouragé à faire part de ses commentaires afin de contribuer à façonner l'avenir de notre entreprise.

En 2024, 91 % des collaborateurs en France ont répondu à l'enquête. Celle-ci a révélé un indice d'engagement de nos collaborateurs de 75 % et un indice de bien-être de 77 %. Des entretiens sur les résultats de l'enquête (Pulse Talks) seront organisés dans toutes les équipes afin de faire progresser les discussions sur ces résultats, la planification des actions et le dialogue sur l'engagement. En parallèle, sur la base des résultats consolidés et diffusés, des plans d'action nationaux et locaux seront élaborés et mis en œuvre.

### KONE France reconnu Top Employer, Happy Trainees et Coup de cœur des trophées Talents! en 2024

En 2024, KONE France a de nouveau reçu les certifications Top Employer et Happy Trainees. La première distingue l'excellence de nos pratiques RH et la seconde la qualité d'accueil et de management de nos stagiaires et alternants.

Toutes deux récompensent nos initiatives pour assurer l'engagement, la motivation et le développement continu de nos collaborateurs.

En 2024, KONE France a aussi obtenu le prix Coup de cœur des trophées Talents! 2024. Les trophées Talents! distinguent

les pratiques des directions des ressources humaines les plus performantes et innovantes, sur plusieurs thématiques, et sont décernés par un jury d'experts. Nous avons participé à ce trophée en 2024 sur la thématique de la diversité et l'inclusion et avons obtenu le prix Coup de cœur du jury. Ce prix venait récompenser nos engagements forts en termes de DE&I, et plus particulièrement en faveur du handicap, ainsi que nos initiatives pour renforcer la diversité des profils et féminiser les équipes, dans l'objectif de promouvoir un lieu de travail sain, dans lequel tous nos collaborateurs se sentent bien et s'épanouissent au quotidien, quelles que soient leurs différences.



# Permettre l'épanouissement de toutes et de tous

KONE France s'engage en faveur de la Diversité, l'Équité et l'Inclusion (DE&I) au travers d'une politique dédiée. Il est en effet primordial pour nous que nos collaborateurs se sentent bien. À ce titre, nous mettons en œuvre de nombreuses actions de sensibilisation et d'information auprès de nos collaborateurs et nous engageons sur plusieurs thématiques visant à offrir des conditions de travail saines et à être le plus inclusif possible.

## Signature d'un accord d'entreprise portant sur la diversité, l'équité et l'inclusion

Fin 2023, KONE a entamé des discussions avec ses partenaires sociaux, en vue de la signature d'un accord portant sur la Diversité, l'Équité et l'Inclusion (DE&I). Ces négociations se sont tenues dans le cadre de l'arrivée à échéance de nos accords collectifs portant sur le handicap, l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail. Notre objectif était de regrouper ces thématiques dans un même accord, et d'aller encore plus loin en intégrant d'autres thématiques, pour faire de KONE une société toujours plus inclusive. Les discussions ont abouti à la signature d'un accord DE&I le 6 juin 2024, conclu avec la majorité de nos organisations syndicales représentatives, pour une durée de quatre ans.

Celui-ci comprend cinq axes :

- promouvoir la qualité de vie et des conditions de travail ;
- valoriser la politique handicap ;
- garantir l'égalité professionnelle ;
- favoriser l'inclusion et la diversité des profils ;
- soutenir l'engagement solidaire.

## Promouvoir la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT)

Nous sommes convaincus que le bien-être physique et mental de nos collaboratrices et collaborateurs est essentiel pour garantir

leur épanouissement et leur réussite. Cela passe notamment par le fait de garantir un environnement de travail où chaque personne peut s'épanouir dans des conditions optimales, et où les managers sont à l'écoute des besoins et des aspirations de leurs équipes.

Nos démarches de promotion et d'amélioration de la QVCT passent, en premier lieu, par des actions tendant à améliorer les conditions d'exercice et d'organisation du travail des collaborateurs, notamment au travers :

- d'actions de prévention permettant de préserver leur santé et leur sécurité au travail aussi bien physique que mentale ;
- de la promotion de la qualité du travail et des relations de travail, notamment via des chartes de bonnes pratiques au travail ;
- de la conciliation de leur vie professionnelle et de leur vie personnelle et familiale.

## Garantir l'égalité professionnelle

Le thème de l'égalité professionnelle est un axe majeur de notre politique RH et de notre accord DE&I.

Plusieurs engagements émanent de cet accord :

- s'assurer que tous les postes de l'entreprise sont ouverts aux candidats femmes ou hommes sans distinction au travers de deux objectifs principaux :
  - permettre la féminisation progressive des métiers de l'ascenseur,
  - renforcer l'accès des femmes à des fonctions d'encadrement et de direction via l'embauche, en parallèle de la promotion interne ;
- veiller à ce qu'il n'y ait pas d'écart significatif et injustifié de rémunération entre les femmes et les hommes tout au long de leur carrière ;
- garantir l'égal accès à l'emploi, l'égalité de rémunération effective pour tous et l'équité de rémunération liée à la parentalité ;
- assurer un accès équitable à la formation, la promotion et la mobilité professionnelle à tous nos collaborateurs, sans distinction de sexe.

**14 %**  
de femmes  
à la direction

**34 %**  
des femmes  
présentes sont  
cadres en 2023

**93**<sub>/100</sub>  
à l'index égalité  
femmes-hommes au  
titre de l'année 2023

## Contribuer à l'insertion des personnes en situation de handicap

Parmi les thèmes prioritaires relevant de l'engagement de KONE France en matière de DE&I figure aussi le handicap. KONE France est la première entreprise du secteur ascensoriste à avoir signé, en 2009, avec ses partenaires sociaux un accord relatif à l'insertion et au maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. C'est ce premier accord qui a donné naissance à sa Mission Handicap, avec la mise à disposition d'une personne dédiée au déploiement de la stratégie handicap.

Quatre axes fondamentaux découlent de ce volet de notre accord DE&I :

- l'inclusion et le recrutement. KONE participe à de nombreux événements de recrutement dédiés aux personnes en situation de handicap. La Mission DE&I crée aussi des partenariats avec des centres de réadaptation professionnelle ou encore des Cap Emploi pour favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap. Enfin, KONE s'engage à favoriser l'accueil de personnes en situation de handicap dans le cadre de projets professionnels, notamment via des mises en situation en milieu professionnel ou encore le dispositif Duoday, ainsi que l'accueil des enfants de collaborateurs présentant une situation de handicap, dans le cadre de stages s'intégrant à un cursus d'enseignement ;
- le maintien dans l'emploi. KONE France met également en place différentes actions pour maintenir ses collaborateurs en situation de handicap dans l'emploi et les faire évoluer :
  - accompagnement dans les démarches de reconnaissance de la qualité de travailleur en situation de handicap (RQTH),
  - suivi individuel des personnes en situation de handicap

et de leurs besoins en aménagement/adaptation de poste, et mise en place de toutes les actions nécessaires,

- autorisations d'absence spécifiques à hauteur de deux jours par an pour toute démarche ou rendez-vous médical en lien avec la situation de santé du collaborateur concerné ;
- la sensibilisation. Pour sensibiliser les collaborateurs à la question du handicap, KONE France multiplie les initiatives, notamment dans le cadre de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap, durant laquelle des animations en physique ou en distanciel sont organisées chaque année pour susciter l'intérêt des collaborateurs sur cette thématique importante pour le Groupe. L'objectif poursuivi est que chacun comprenne la notion de handicap, notamment professionnel, mais aussi de déconstruire les stéréotypes et, enfin, de communiquer sur les dispositifs en place chez KONE ;
- le recours au secteur du travail adapté et protégé.

Les partenariats avec ce secteur du travail sont essentiels pour favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap. KONE encourage donc ses équipes à avoir le réflexe de recourir à ce secteur et a notamment créé un guide des achats avec le milieu adapté et protégé à destination des équipes.

### Favoriser l'inclusion et la diversité des profils

Cette partie est un tout nouveau volet de notre accord portant sur la Diversité, l'Équité et l'Inclusion. Notre objectif est, en premier lieu, de promouvoir notre politique globale DE&I dans l'entreprise, notamment en proposant des formations à l'ensemble des collaborateurs, afin qu'ils comprennent ces notions et puissent garantir leur application au quotidien :

- un e-learning diversité, équité et inclusion ;
- un e-learning sur les biais, stéréotypes et micro-agressions, en cours de construction.

Notre stratégie vise également à mener des actions en faveur de l'emploi des seniors, et en faveur des personnes éloignées de l'emploi (candidats issus des QPV, préparation opérationnelle à l'emploi, réinsertion professionnelle des personnes placées sous main de justice et des anciens militaires, notamment).

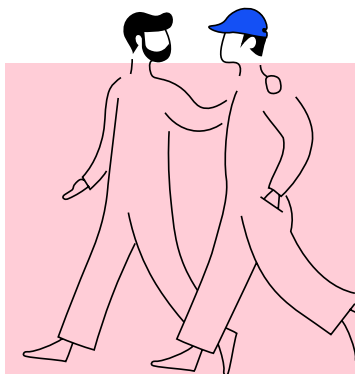
Pour constituer un vivier de futurs collaborateurs et promouvoir

l'embauche en CDI de jeunes de moins de 25 ans, KONE France place l'alternance au cœur de sa politique de recrutement. Nous souhaitons augmenter le nombre d'alternants recrutés, notamment en intensifiant nos partenariats de proximité avec des écoles de commerce, des écoles d'ingénieurs et des lycées professionnels. En parallèle, KONE France s'engage pour l'insertion et l'inclusion des jeunes, notamment au travers d'un dispositif d'État, le PAQTE.

Pour la troisième année, en 2023, KONE France est signataire du PAQTE, qui favorise l'insertion des jeunes issus des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV). Par le PAQTE, KONE s'engage au travers de plusieurs actions : accueil de stagiaires de 3<sup>e</sup> issus de QPV, intervention dans les collèges et les lycées en zones sensibles, organisation de job datings avec des jeunes de QPV.

### Soutenir l'engagement solidaire

L'engagement solidaire constitue également un nouvel axe de notre accord sur la Diversité, l'Équité et l'Inclusion. L'objectif de celui-ci est de faciliter la conciliation de certains engagements solidaires de nos collaborateurs avec l'exercice de leurs activités professionnelles – notamment les collaborateurs réservistes dans la police nationale ou des armées, d'anciens militaires ou encore des sapeurs-pompiers volontaires. KONE souhaite aussi favoriser certaines actions solidaires, par exemple en permettant à ses collaborateurs de s'absenter pour participer à des opérations de don du sang organisées par l'entreprise, tout en maintenant leur rémunération. Enfin, dans un monde où les individus sont toujours plus en quête de sens, KONE permet aux collaborateurs de s'investir le temps d'une journée par an afin de réaliser une activité d'engagement solidaire, pouvant prendre différentes formes selon les enjeux territoriaux et associations existantes.



**5,38 %**  
de personnes en  
situation de handicap au  
titre de l'année 2023, en  
progression par rapport  
à 2022 (4,99 %)

**5**  
nouveaux collaborateurs  
en situation de handicap  
recrutés en 2023

**59**  
alternants recrutés  
en 2023

# Permettre la montée en compétences

Chez KONE, la formation est un élément primordial de la stratégie RH. À ce titre, nous soutenons nos collaborateurs tout au long de leur carrière pour permettre leur montée en compétences, en leur offrant des opportunités de développement continu.

## Accompagner l'évolution de nos collaborateurs

Chez KONE France, chaque collaborateur est reconnu pour ses talents et se voit proposer une solution personnalisée pour lui donner l'opportunité et l'envie d'évoluer au sein du Groupe.

À ce titre, nous avons réaffirmé notre engagement en matière de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences à travers la signature de notre premier accord en 2021.

Celui-ci traite prioritairement des axes suivants :

- assurer une meilleure visibilité des collaborateurs en ce qui concerne les dispositifs mobilisables pour développer leur parcours professionnel ;
- assurer un meilleur accompagnement de nos collaborateurs en fin de parcours professionnel.

Les collaborateurs bénéficient également d'un suivi individuel, notamment lors des entretiens annuels. Ces entretiens permettent d'identifier les actions à mettre en place pour leur développement professionnel.

## Un apprentissage pratique

Les collaborateurs sont au cœur du succès de KONE.

Nous les soutenons tout au long de leur carrière en leur offrant des opportunités de développement continu.

C'est pourquoi KONE France a mis en œuvre une stratégie d'apprentissage pratique basée sur le modèle 70/20/10 élaboré par le groupe KONE. Cela signifie que 70 % de l'apprentissage se fait sur le terrain, par le biais du travail pratique, de missions à court terme et de projets ambitieux, 20 % par le biais du tutorat et de collègues, et enfin 10 % par des formations classiques.

En 2023, nous avons dispensé en France 59 693 heures de formations classiques. La majorité de ces formations sont liées à l'intégration

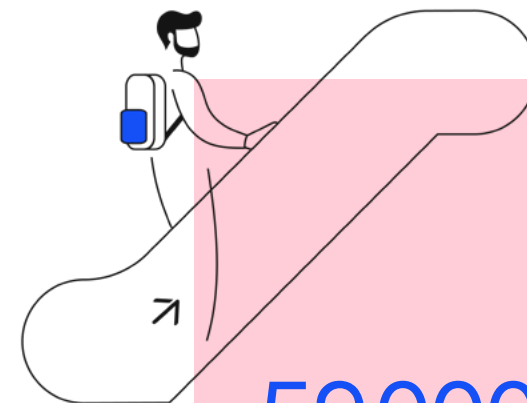


des nouveaux arrivants, en particulier des techniciens, aux formations obligatoires en matière de sécurité et au développement des compétences techniques sur le terrain ou dans notre centre de formation.

Nous encourageons nos collaborateurs à prendre en main leur propre développement en exprimant leurs aspirations de carrière et de développement, et en préparant des plans de développement individuel (PDI).

Les PDI sont importants pour deux raisons. Premièrement, pour doter nos collaborateurs des compétences, connaissances et comportements nécessaires pour atteindre leurs objectifs actuels. Deuxièmement, pour envisager les compétences et capacités requises et les préparer à leurs futurs rôles professionnels.

Nos collaborateurs ont également un accès libre à une bibliothèque de contenus d'apprentissage, à des opportunités de mentorat et à des retours d'expérience 360 degrés.

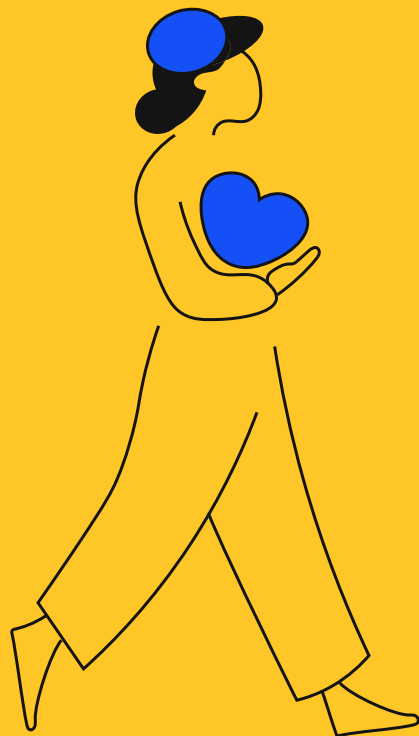


**59 000h**  
de formation dispensées  
en 2023

**113**  
collaborateurs  
promus en 2023



## PILIER #04



# ÊTRE UNE BONNE ENTREPRISE CITOYENNE



Le groupe KONE contribue directement au développement économique dans plus de 60 pays où il opère. Nous collaborons avec près de 30 000 fournisseurs qui nous fournissent matières premières, composants, modules, ainsi que services logistiques, d'installation, et bien plus encore. Nous sommes déterminés à avoir un impact positif sur toute la chaîne de valeur et attendons de nos fournisseurs et partenaires qu'ils respectent les mêmes normes élevées en matière d'environnement, d'éthique et de droits humains que celles que nous appliquons.

# Pratiques commerciales éthiques

En tant qu'entreprise citoyenne, KONE France s'engage pleinement à respecter les lois et réglementations en vigueur afin de mener ses activités de manière éthique et socialement responsable tout au long de sa chaîne de valeur.



## Code de conduite et politique de conformité

Le code de conduite du groupe KONE, approuvé par son conseil d'administration, fait partie intégrante de notre culture d'entreprise et constitue le fondement de nos pratiques commerciales éthiques.

Il définit la conduite responsable et éthique attendue des employés et des sociétés du groupe KONE, et explique comment nous menons nos activités de manière responsable et éthique.

Plus précisément, nous nous appuyons sur le code de conduite et la politique de conformité du groupe KONE qui en découle, auxquels les collaborateurs sont formés.

Le code de conduite définit ainsi le comportement attendu de la part des collaborateurs en termes de respect des lois et des règlements, d'environnement de travail (non-discrimination, hygiène, sécurité, protection contre le harcèlement), de concurrence, de risques (conflits d'intérêts, intégrité vis-à-vis des fournisseurs) et d'anticorruption, et la politique de conformité précise également les principes applicables à tous en matière de respect des règles de la concurrence et des relations avec les clients et les fournisseurs.

Les fournisseurs sont également inclus dans la démarche : ils signent le code de conduite des fournisseurs, qui les oblige à respecter les lois et l'éthique. KONE met en place un principe de non-représailles à l'égard

de tout salarié qui voudrait signaler de bonne foi un problème de conformité, notamment par le biais d'une ligne anonyme dédiée.

## Formation continue et sensibilisation

Les nouveaux collaborateurs de KONE sont obligatoirement formés sur ces deux documents et leurs connaissances sont régulièrement vérifiées au travers d'un module de formation dédié incluant des exercices de rappel et des tests.

## Associer les fournisseurs et les sous-traitants

Le code de conduite des fournisseurs de KONE définit les exigences en matière de pratiques commerciales éthiques que nous attendons de nos fournisseurs, y compris notre tolérance

zéro à l'égard de la corruption. Ce code fait également référence aux normes que nous exigeons de nos fournisseurs en termes de droit du travail et de droits de l'homme, de qualité, de santé et de sécurité et de questions environnementales. Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils se conforment aux exigences du code de conduite des fournisseurs de KONE dans toutes leurs relations avec nous ainsi qu'avec leurs propres employés et fournisseurs et avec des tiers. Tous nos fournisseurs et sous-traitants sont tenus de signer le code de conduite des fournisseurs de KONE. KONE peut résilier ses contrats avec les fournisseurs si ceux-ci ne respectent pas le code.

Depuis fin 2021, le code de conduite des fournisseurs est un document obligatoire à la signature des contrats pour tout nouveau fournisseur ou sous-traitant référencé par KONE France. Par ailleurs, chez KONE France, les acheteurs sont formés pour mener des audits sur site afin de s'assurer du respect du code de conduite signé par nos partenaires. Il est important pour KONE d'évaluer régulièrement ses fournisseurs, surtout ceux qui sont critiques et prioritaires. Nous fonctionnons dans une logique d'échange pour que soient remontés les problèmes techniques tout comme les opportunités d'amélioration. C'est ensemble que l'on peut atteindre le zéro défaut pour la complète satisfaction de nos clients et de nos utilisateurs.

# 68 %

du programme des audits fournisseurs réalisé en 2023

## Respect et diligence en matière de droits de l'homme

Chez KONE, nous nous engageons à respecter et à approuver les droits de l'homme et du travail internationalement reconnus tout au long de notre chaîne de livraison, y compris nos propres opérations, fournisseurs, distributeurs et autres partenaires commerciaux.

KONE est un participant engagé du Pacte mondial des Nations unies et de ses dix principes relatifs aux droits de l'homme, au travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption. Nous améliorons continuellement notre compréhension des

impacts sur les droits de l'homme et prenons des mesures pour remédier aux impacts dont nous prenons connaissance.

Nos attentes vis-à-vis des employés et des partenaires sont énoncées dans notre code de conduite, nos codes de conduite des fournisseurs et des distributeurs, ainsi que dans la politique de KONE en matière de droits de l'homme, publiée en 2022.

Celle-ci décrit plus en détail nos objectifs et responsabilités en ce qui concerne nos engagements en la matière, comme, par exemple, notre engagement envers la santé et la sécurité de nos employés et de nos travailleurs tout au long de la chaîne d'approvisionnement et de livraison, l'interdiction du travail des enfants, la tolérance zéro à l'égard de tout type de discrimination, de harcèlement ou d'intimidation, la garantie de la liberté d'association, de négociation collective, et des conditions de travail appropriées.

Nos employés, fournisseurs, distributeurs et autres partenaires commerciaux dont les actions et omissions peuvent avoir un impact direct sur nos opérations, produits ou services sont tenus de respecter les droits de l'homme et de ne pas les limiter ou les enfreindre.

Le comité mondial de conformité du groupe KONE est responsable du programme relatif aux droits de l'homme.

Ce programme met l'accent sur :

- la gouvernance et la responsabilité en matière de droits de l'homme ;
- le développement continu d'un programme d'évaluation des droits de l'homme chez nos fournisseurs ;
- des évaluations régulières de l'impact sur les droits de l'homme de nos propres opérations et chaîne d'approvisionnement ;
- la formation et la sensibilisation de nos employés et de nos partenaires commerciaux aux droits de l'homme ;
- l'identification et la mise en œuvre des mesures nécessaires pour satisfaire aux exigences réglementaires.

Le programme des droits de la personne fait l'objet de discussions et d'examen au sein du Global Compliance Committee et du Sustainability Board. Un groupe de travail sur les droits de l'homme relevant du comité mondial de conformité aide celui-ci à s'assurer

que KONE dispose d'un programme efficace en matière de droits de l'homme et dirige ce programme à l'échelle de KONE. Ce groupe de travail, dont les membres représentent toutes les parties des activités de KONE, suit les développements politiques nationaux et internationaux pour s'assurer que nous nous conformons à toutes les exigences et normes réglementaires applicables.



# Gestion durable de la chaîne d'approvisionnement

La durabilité s'exprime à toutes les étapes de notre chaîne d'approvisionnement : nous optimisons notre logistique pour en réduire l'impact carbone. Chacune des étapes de production et d'approvisionnement est optimisée et nous améliorons à chaque instant la qualité interne.



## Optimiser la logistique pour réduire notre impact et répondre aux attentes de nos clients

KONE continue de développer sa chaîne d'approvisionnement avec comme principe directeur de répondre aux besoins de ses clients.

Notre travail d'optimisation du chargement des matériaux s'est poursuivi, dans le but d'améliorer la capacité d'utilisation des camions et de réduire les émissions de carbone.

Le système s'étend maintenant à environ 80 % du volume total de marchandises transportées par route en Europe.

Concernant les solutions d'emballage, en 2022, nous avons continué à explorer des méthodes d'emballage plus respectueuses de l'environnement, tout en gardant l'accent sur l'amélioration pour protéger nos produits pendant le transport

et optimiser les coûts de transport d'un endroit à l'autre. Notre objectif est de réduire le volume de matériaux utilisés pour l'emballage afin d'éviter le gaspillage, d'augmenter la part de matière recyclée et d'améliorer la recyclabilité.

## Viser l'excellence qualité

### Améliorer la qualité en interne

La qualité est une des raisons principales qui conduisent à choisir KONE. Elle fait partie de notre culture et tous les collaborateurs en sont porteurs. Il s'agit pour nous de livrer à nos clients des solutions complètes, conformes, adéquates et dans les temps, mais aussi de savoir écouter leurs retours (via des enquêtes) pour nous améliorer.

Pour cela, nous suivons la feuille de route établie chaque année par notre direction SQE, tout en répondant aux exigences de notre triple certification ISO 9001, ISO 14001 et directive Ascenseurs 2014/33/UE depuis plus de 20 ans.

— À partir de 2021, nous avons consolidé nos fondamentaux et perfectionné nos méthodes d'analyse, ce qui nous a permis de poursuivre l'amélioration à la fois de nos process et de nos performances techniques.

— Pour sensibiliser les collaborateurs, nous animons chaque année notre campagne de communication interne « La Qualité débute avec moi ! » en lançant de nouveaux événements. Un challenge qualité KONE France est mis en place pour valoriser l'engagement de nos équipes régionales.

— Depuis 2020, un label Q&E interne permet d'évaluer la maturité

de nos régions dans le pilotage et l'animation des indicateurs clés de notre démarche Q&E. Chaque région est ainsi récompensée sur la base de ses performances et innovations dans les domaines de la qualité et du développement durable.

Depuis 2021, KONE a intégré la méthodologie Lean Six Sigma au sein de sa stratégie. Cela a débuté par des formations de sensibilisation et des projets pilotes Lean afin d'optimiser les process de chaque département. Par la suite, la direction de KONE s'est imposé le sponsoring de nombreux projets Lean Six Sigma pour améliorer son efficacité, tout en conservant l'accent sur la valeur ajoutée de ses activités pour les clients et les collaborateurs de KONE.

— Ces différents dispositifs sont désormais intégrés comme des piliers de la démarche d'amélioration continue dans le quotidien de nos équipes.

— Un plan de formation annuel dédié aux collaborateurs qui souhaitent approfondir leurs connaissances dans le domaine est défini et suivi par une équipe dédiée. Chaque formation théorique est complétée par la réalisation d'un projet d'application traitant de problématiques qui importent pour nos équipes opérationnelles.

— Les résultats et gains associés à chaque projet sont partagés à travers notre entreprise. Aujourd'hui, c'est une communauté de plus de 130 collaborateurs qui sont personnellement investis et valorisés par la mise en œuvre de cette démarche.

### Et avec nos fournisseurs

La qualité de nos fournisseurs (prestataires locaux ou internes au groupe KONE) est primordiale pour offrir à nos clients des solutions de qualité. Notre objectif est de maintenir une base de fournisseurs conforme aux normes internationales environnementales et de qualité ainsi qu'à nos propres normes strictes.

Nous attendons de nos fournisseurs et de nos prestataires qu'ils présentent une démarche d'amélioration continue dans les domaines de la qualité, de la sécurité et de l'environnement. Dans une optique d'excellence, nos process de référencement incluent un questionnement précis sur les certifications des fournisseurs de KONE, y compris les certifications ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001.



Nos exigences en matière de fourniture de pièces ou de prestation de services sont systématiquement définies dans les contrats avec nos fournisseurs et prestataires. Nous validons également la conformité de leurs prestations avec les standards KONE grâce à un outil d'évaluation dédié accessible à l'ensemble des collaborateurs. Un circuit de remontée et de suivi des problèmes techniques ainsi que des opportunités d'amélioration est également en place.

C'est aussi dans cette optique que notre équipe d'acheteurs est formée à l'audit sur site. Un programme d'audit des fournisseurs critiques et prioritaires est défini annuellement et notre direction qualité en assure le suivi. Chaque année, KONE France organise des journées d'échange avec ses prestataires pour partager des

informations techniques et des bonnes pratiques autour de ses produits. Tous ces éléments participent à l'amélioration continue et à la création de relations mutuellement bénéfiques entre KONE et ses fournisseurs et prestataires de services.